

A könyvtárak teljesítményének értékelése

Tendenciák, hiányosságok, perspektívák

Az utóbbi időben számos munka foglalkozik a könyvtárak teljesítményének értékelésével. Egy-egy ilyen vállalkozásnak általában három fő fázisa van: a szervezet céljának meghatározása, a róla szóló információk összegyűjtése, valamint a teljesítményértékelés eredményeinek felhasználása akár a menedzselés, akár a könyvtárpolitika vitelében.

A könyvtári szervezet célját nem is olyan könnyű definiálni. Renborg például öt "kívánságot" sorol föl vele kapcsolatban: a könyvtár legyen az adott közösség információs központja; csökkentse a kulturális terület kommercializálódását; biztosítsa a lehető legszélesebb körű használatot; elégítse ki a közönség szükségleteit; és legyen könnyen elérhető. Újabban – bár ez nem lehet egy könyvtári szervezet hatékonyságának elsődleges mércéje – a gazdaságos működés követelménye is egyre nagyobb hangsúlyt kap.

A teljesítményértékelés folyamatának második fázisa a gyűjteményszervezési rendszer felépítésére vonatkozik. A szervezet tevékenysége e téren mennyiségi mutatókkal is jellemezhető. Ezeknek a mutatóknak olyanoknak kell lenniük, hogy

- ▶ alkalmazkodjanak a szervezet nagyságához vagy technikai lehetőségeihez;
- ▶ megfelelő érzékenységgel tudják kimutatni a szervezeti gondokat és ezek megoldási módjait;
- ▶ objektíve tárják fel a ráfordítások és az elért célok közötti összefüggéseket;
- ▶ komparatív "erejükéni" fogva legyenek alkalmasak az egyedi esetek jellegzetességeinek bemutatására is;
- ▶ gyakorlatias jellegük folytán integrálódhassanak a rutin folyamatokba.

Ismeretesek más megközelítésű indikátorok is: a potenciális felhasználókra fordított idő, az olvasók elégedettsége, a kölcsönzések és a gyarapítás hányadosa stb.

A harmadik fázis, amely a teljesítményértékelés eredményeinek felhasználását jelenti, két fő területen, a vezetési, illetve a politikai szférában érvényesül igazán. Az irányítás terén a belső hatékonyság feltárásával, ha úgy tetszik: a múlt elemzésével építi a jövőt. A szervezet működésének ésszerű modellje a stratégia, a tervezés és az ellenőrzés köré épül. A munkateljesítmény értékelése az ellenőrzés egyik lényeges összetevője.

A politikai szférában a teljesítmény értékelése a kifelé mutatott eredményesség egyik alkotóeleme. A könyvtár erre hivatkozva legitimizálhatja költségvetési igényeit. Bryant így ír erről: "A teljesítmény mértékével, még a tisztán mennyiségi fogalmakkal való érvelés is a legjobb eszköz a pénzügyesek meggyőzésére az elvégzett munka helyességéről és a pénzforrások iránt megnövekedett igény jogosságáról."

A munkateljesítmény-értékelés fent vázolt megközelítésének számos korlátja meglehetősen közismert. Közülük a legfontosabb az elméleti szemléletmód hiánya, a fejlesztések ritka volta, a definíciók fogyatékosága stb.

Az egyik széles körben ismert koncepció a könyvtári szervezet célját három tényezővel, az *input*-, az *output*- és az *impaktindikátorral* határozza meg. Kizárólagos használatukat addig bírálták, amíg ma már csak más mutatókkal – például a források és a szolgáltatások arányával – együtt alkalmazzák őket. Goodall szerint a könyvtárak értékelésének tengelye, hogy szolgáltatásaik mennyire felelnek meg az olvasók igényeinek. A jövőbeni fejlesztéseknek sokkal inkább az "outputra", mint az "inputra" kell koncentrálniuk.

Látható, hogy a könyvtárak feladatait-céljait, bizonytalan és túl általános fogalmakkal definiálják. Természetesen, miközben minden könyvtárra jellemzőek bizonyos általános tulajdonságok is, valójában minden könyvtár egyedi körülmények között működik. Arra is van példa, hogy a könyvtár funkcióját fordított eljárással próbálják meghatározni. Először azokat az elemeket identiflikálják, amelyek a könyvtári folyamatokban szerepet játszanak, majd újabb elemzésnek vetik őket alá, amikor is előbb azt vizsgálják, mennyire felelnek meg saját részfunkciónak, majd azt, miként kapcsolódnak a szervezetet alkotó többi összetevőhöz. Így lesz ebben az analitikus megközelítésben önálló vizsgálat tárgya a dokumentumok rendelkezésre bocsátása, a könyvtárhasználat elősegítése, a többi könyvtárhoz fűződő kapcsolatrendszer stb.

A könyvtári szervezet – akár egy gép – a működéséhez szükséges monetáris, anyagi, immateriális és emberi forrásokat alakítja át saját feladatának megfelelő "energiává". Ebben a szemléletmódban a szervezet tevékenységében részt vevő egyént a maga szükségleteivel együtt úgy tekintik, mint a rendszer egyik elemét. Az esztétikai minőségek, az emberi sajátosságok, az etikai szempontok meglehetősen háttérbe szorulnak egy szervezet életében.

Az ismertetett mechanikus modell kiszélesíthető a szervezet környezetére is. Ezáltal a zárt rendszerből nyitott rendszer lesz, s így a szempontok a visszacsatolással, a feedbackkel is gazdagodnak. A szervezet jellemzésére szolgáló gépmoddellel viszont a teljesítmény megállapítása meglehetősen problematikus. E kérdésre talán jobb megoldást nyújt a dinamikus szemlélet, amely azt vizsgálja, mennyire felel meg valamely szervezet saját rendeltetésének. Egy könyvtár esetében például a működés jellemzőit (nyilvántartási idő, elérhetőség) és a szolgáltatásokat elemzik a felhasználók igényeinek (megbízhatóság, rugalmasság, gyorsaság, költségek, változatosság) szemszögéből.

Egy szervezet politikai szempontból a dolgozók munkáltatójának, egyfajta társadalmi képződménynek is tekinthető. Éppen ezért szélesebb értelemben a stabilitás, vagy ellenkezőleg: a politikai és gazdasági változásokhoz való alkalmazkodás is lehet a vizsgálat tárgya. A könyvtárak e szerint a szemléletmód szerint a kulturális tőke újratermelését biztosító, a tudásbázishoz való hozzáférés egyenlő esélyeinek megteremtéséhez hozzájáruló intézmények lesznek.

/CORVELLEC, H.: *Évaluation des performances des bibliothèques: tendances, faiblesses et perspectives.* = *Bulletin des Bibliothèques de France*, 35. köt. 6. sz. 1990. p. 356–365./

(Tószegi Zsuzsanna)

Mi újság az USA információpolitikájában?

Az érdektelenség éveit követően mintha ismét történelem valami szövetségi szinten is az amerikai információs politika terén.

A Könyvtári és Információtudományi Országos Bizottság (*National Commission on Libraries and Information Science = NCLIS*) elfogadta a nyilvános információ alapelveit tartalmazó dokumentumot, amely iránymutatásul szolgál a szövetségi, állami, helyi, valamint a magánszektorbeli információpolitika fejlesztéséhez. A végső formába öntés előtt kikérték az illetékes hivatalok véleményét is.

Az USA-ban kezdetektől fogva a nyilvános információhoz való hozzáférés biztosította a jó kormányzást és a társadalom szabadságát. Az információ korának eljöttével most mégis szükséges ismételtlen leszögezni, hogy az USA kormányának információs politikája az alkotmányban garantált szabadságjogokon nyugszik, és annak felismerésén, hogy a nyilvános információt mint nemzeti erőforrást kell fejleszteni és megőrizni a köz érdekében. (Nyilvános információ a szövetségi kormány által előállított, összegyűjtött és kezelt információ értendő.) A nyilvános információ alapelvei a következők.

1. A társadalomnak joga van hozzájutni a nyilvános információhoz. A hozzáférést csak törvény korlátozhatja. Az emberek speciális felkészültség nélkül is legyenek képesek az információhoz hozzáférni.
2. A szövetségi kormánynak biztosítania kell a nyilvános információ teljességét és megőrzését, tekintet nélkül formájára.
3. A szövetségi kormánynak lehetővé kell tennie a nyilvános információ szétszórását, reprodukálását és újraelosztását.
4. A szövetségi kormánynak meg kell ővnia a személyiségi jogokat mind az információk használóit, mind pedig a személyekről szóló információkat illetően.
5. A szövetségi kormánynak gondoskodnia kell a nyilvános információhoz való hozzáférés változatos, magán- és kormányzati forrásairól.

6. A szövetségi kormány nem engedheti meg, hogy költségek zárják el a nyilvános információhoz való hozzáférés útját. A használókra nem szabad áthárítani a kormányzati célokat szolgáló információ költségeit.

7. A szövetségi kormánynak biztosítania kell, hogy a kormányzati információra vonatkozó információ könnyen megkapható legyen. (Egyetlen index, különböző formákban.)

8. A szövetségi kormánynak biztosítania kell, hogy a közönség lakó- és munkahelyre való tekintet nélkül férhessen hozzá a nyilvános információhoz.

A szövetségi politika jobb koordinálása érdekében erősíteni kell a Tudományos, Mérnöki és Technológiai Szövetségi Koordinációs Tanács szerepét. Ennek keretében a különféle bizottságok nagyobb figyelmet fognak fordítani a magánszektorra, az információtudomány és -technológia minden aspektusára, a kereskedelmi, energiaügyi, űrkutatási, védelmi információra.

A Tudomány- és Technológiapolitikai Hivatal (*Office of Science and Technology Policy = OSTP*) négy fő kérdésre összpontosít a tudományos és műszaki információ területén: oktatás, átfogó változások, nagy teljesítményű számítógépesítés, gazdasági versenyképesség. Az OSTP azt javasolja Bush elnöknek, hogy duplázza meg az ide fordított kiadásokat.

A törvényhozás is aktivizálta magát. Az egyik szenátor által előterjesztett terv többek közt magában foglal egy optikai szál, országos hálózatot, egy szuperszámítógépekre vonatkozó kutatási és fejlesztési programot, egy országos digitális könyvtárat.

Egy másik szenátor javaslata az általános kormányzati információs stratégiával, egy harmadiké az információs erőforrások menedzsmentjével foglalkozik.

/HATTERY, M.: *What's new in federal information policy.* = *Information Retrieval and Library Automation*, 26. köt. 4. sz. 1990. p. 1–3./

(Papp István)